



Лекция 13. Управление поведением медицинской организации. Особенности поведения организации

**Амандыков А.Б. магистрант 1 курса,
специальность "Менеджмент в здравоохранении"**

**Руководитель
педпрактики
к.э.н., и.о.доцента
Хаджиева А.Б.**

Основные понятия



1. Введение

- Определение управления поведением медицинской организаций

2. Особенности поведения медицинской организации

- Культура организаций и ее влияние на поведение
- Взаимоотношения внутри организаций и влияние на поведение
- Взаимодействия с пациентами и влияние на поведение

3. Методы управления поведением медицинской организации

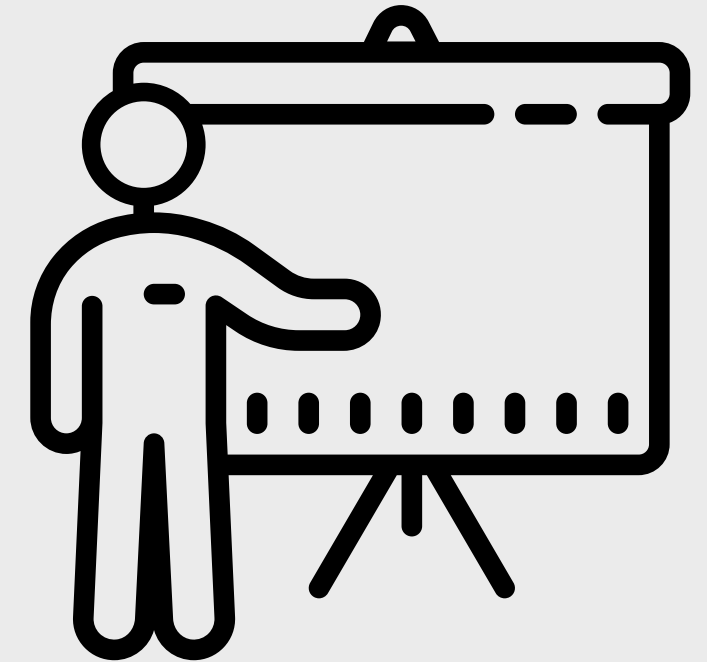
- Применение мотивации
- Развитие профессиональных навыков и компетенций
- Использование системного подхода

4. Примеры управления поведением медицинской организации

- Применение успешного и неудачного управления поведением

5. Заключение

6. Список литературы



Задание на семинар

- Анализ качества медицинской помощи:
проанализировать качество медицинской помощи, предоставляемой определенной медицинской организацией, и сделать выводы о том, что можно улучшить.



Управление поведением



Одной из главных задач управления поведением медицинской организации является обеспечение качественной медицинской помощи. Для этого необходимо управлять ресурсами организации (финансовыми, человеческими, техническими), создавать эффективную систему управления качеством и обеспечивать постоянное развитие персонала.

Однако управление поведением медицинской организации также может сталкиваться с рядом проблем и вызовов, таких как управление рисками, взаимодействие с государственными органами, изменение требований рынка и т.д.

Для успешного управления поведением медицинской организации необходимо иметь хорошее понимание организационной культуры, процессов и процедур, а также о том, как они связаны с обеспечением качественной медицинской помощи. Необходимо также учитывать потребности и ожидания пациентов, а также стандарты качества и безопасности, установленные регуляторными органами.

Значимость управления поведением в медицинской организации заключается в том, что качество медицинской помощи напрямую зависит от профессионализма и эффективности работы медицинского персонала. Однако для достижения успеха в этой области необходимо не только иметь высококвалифицированных сотрудников, но и обеспечить эффективное управление их поведением. Это может помочь улучшить качество услуг, увеличить удовлетворенность пациентов, повысить производительность и конкурентоспособность медицинской организации на рынке.

part 2

Особенности поведения медицинской организации

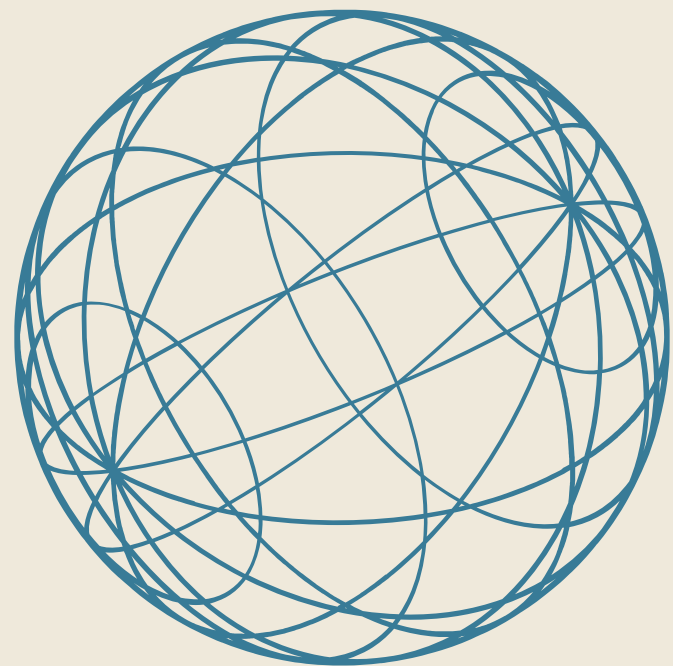


Question

- Что такое взаимоотношение внутри организации?
- Какие факторы влияют на организационные взаимоотношения?



Поведение медицинской организации может быть определено ее культурой, ценностями и нормами. Особенности поведения медицинской организации включают:



1. **Профессионализм:** медицинская организация стремится к высокому уровню профессионализма в своей работе, что выражается в высоких требованиях к квалификации персонала, использовании передовых технологий и поддержке научно-исследовательской деятельности.



2. **Ориентация на пациента:**

медицинская организация ориентирована на потребности и ожидания пациентов, что проявляется в предоставлении качественных медицинских услуг, внимательном отношении к пациентам и удовлетворении их потребностей.



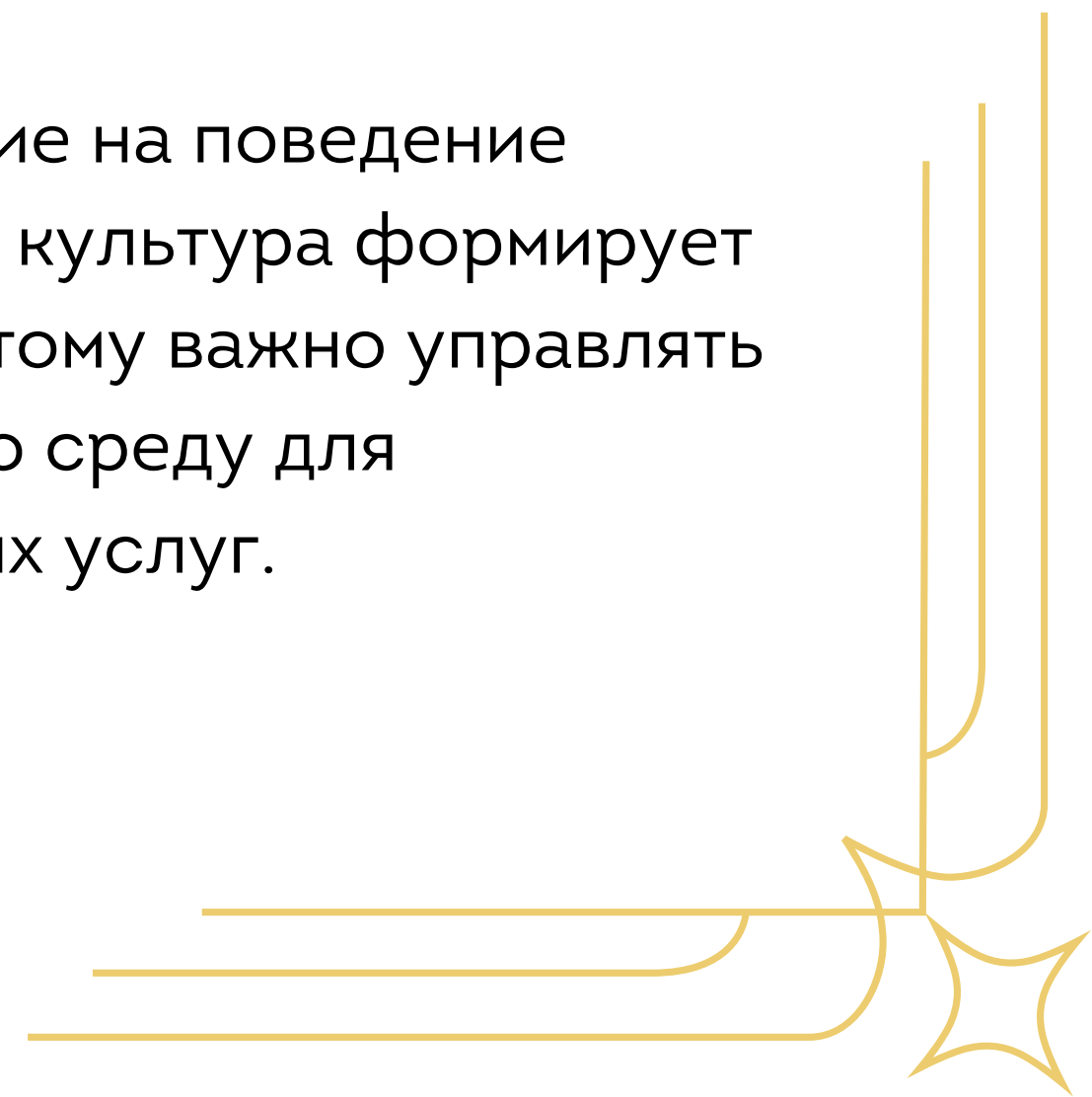
3. **Коллективизм:** медицинская организация в значительной степени основана на коллективизме, т.е. на взаимодействии и взаимоподдержке персонала, что способствует эффективной работе и достижению общих целей.



4. Регуляторные и юридические требования: медицинская организация подвергается строгим регуляторным и юридическим требованиям, связанным с медицинской практикой, что требует от персонала соблюдения соответствующих норм и правил.

5. Постоянное улучшение качества. Медицинская организация должна постоянно стремиться к улучшению качества медицинской помощи, используя обратную связь от пациентов и другие методы. Это может включать внедрение новых технологий, обновление медицинского оборудования и т.д.

Культура медицинской организации оказывает значительное влияние на поведение персонала и на качество медицинских услуг. Это связано с тем, что культура формирует ценности и нормы, которые регулируют поведение персонала. Поэтому важно управлять культурой медицинской организации, чтобы создать благоприятную среду для эффективной работы персонала и улучшения качества медицинских услуг.



Взаимоотношения внутри организации и влияние на поведение:

Культура организации является ключевым фактором, который оказывает влияние на поведение сотрудников в медицинской организации. Если культура организации способствует эффективной коммуникации, взаимному уважению и поддержке, то поведение сотрудников будет соответствующим.

Лидерство также играет важную роль в формировании поведения в медицинской организации. Руководители должны демонстрировать этичность, компетентность и способность эффективно коммуницировать, чтобы вдохновить своих сотрудников на подобное поведение.

Сотрудники медицинской организации должны быть готовы к работе в коллективе, понимать свою роль и ответственность в команде, а также уважать точки зрения и мнения коллег.

Question

- Как управление поведением медицинской организации может повлиять на качество и безопасность медицинской помощи, предоставляемой пациентам?



Взаимодействие с пациентами и влияние на поведение:



- Как правило, пациенты обращаются в медицинскую организацию в поисках помощи и поддержки. Поэтому взаимодействие с ними должно быть основано на эмпатии и сочувствии, понимании и уважении их потребностей и проблем.
- Взаимодействие с пациентами также может быть использовано для обучения сотрудников медицинской организации новым навыкам и поведению. Например, рекомендуется использовать симуляционное обучение, чтобы дать сотрудникам возможность потренироваться в общении с пациентами в различных ситуациях.
- При взаимодействии с пациентами медицинская организация должна уделять внимание качеству предоставляемых услуг и коммуникации. От качества взаимодействия зависит не только удовлетворенность пациентов, но и их лечение.



part 3

Методы управления поведением медицинской организации



СУЩЕСТВУЕТ НЕСКОЛЬКО МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ ПОВЕДЕНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, НЕКОТОРЫЕ ИЗ НИХ:

Разработка корпоративных стандартов поведения

- Медицинская организация может разработать стандарты, которые определяют, как сотрудники должны вести себя в процессе работы. Это может включать в себя правила этики, общение с пациентами и между коллегами, правила безопасности, использование технологий и т.д.

Обучение

- Медицинская организация может проводить тренинги и семинары для сотрудников, чтобы обучать их навыкам эффективного взаимодействия с пациентами, улучшения коммуникаций, правильному применению новых технологий и т.д.

СУЩЕСТВУЕТ НЕСКОЛЬКО МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ ПОВЕДЕНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, НЕКОТОРЫЕ ИЗ НИХ:

Мотивация

Медицинская организация может использовать системы мотивации для поощрения желаемого поведения. Это может включать в себя использование системы премирования, наград за достижения, повышение зарплаты за выполнение целей и т.д.

Мониторинг и обратная связь

Медицинская организация может отслеживать поведение сотрудников и давать обратную связь о том, как они могут улучшить свое поведение. Это может включать в себя проведение регулярных аудитов, отслеживание показателей работы, проведение опросов удовлетворенности пациентов и т.д.

СУЩЕСТВУЕТ НЕСКОЛЬКО МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ ПОВЕДЕНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, НЕКОТОРЫЕ ИЗ НИХ:

Использование технологий

Медицинская организация может использовать различные технологии, чтобы улучшить поведение сотрудников. Например, электронные медицинские записи могут улучшить коммуникацию между коллегами и повысить качество обслуживания пациентов. Также могут использоваться системы управления ресурсами организации, которые помогают сотрудникам эффективно распределять свое время и выполнять свои задачи в срок. Эти методы могут быть использованы вместе или по отдельности для управления поведением медицинской организации и улучшения качества обслуживания пациентов.





Применение мотивации является одним из методов управления поведением медицинской организации. **Мотивация** – это то, что побуждает людей действовать. В контексте управления поведением медицинской организации, мотивация может быть использована для повышения эффективности и качества работы сотрудников.



A



Question

- Какие есть методы применения мотивации в медицинской организации?
- Как можно эффективно мотивировать медицинских работников, чтобы они придерживались стандартов качества и безопасности при оказании медицинских услуг?





Существует несколько методов применения мотивации в медицинской организации, включая:

Финансовые поощрения:

- предоставление бонусов, премий или других финансовых вознаграждений за достижение определенных целей или выполнение работы на высоком уровне.

Продвижение по карьерной лестнице:

- предоставление возможностей для продвижения по карьерной лестнице для тех, кто показывает высокие результаты и проявляет инициативу.

Обучение и развитие:

- предоставление сотрудникам возможностей для обучения и развития профессиональных навыков, что может повысить их мотивацию и улучшить качество работы.

Существует несколько методов применения мотивации в медицинской организации, включая:

✓ Улучшение условий труда:

- создание условий для комфортной и безопасной работы, что может повысить удовлетворенность и мотивацию сотрудников.

✓ Признание и похвала:

- предоставление признания и похвалы за достижения и успехи сотрудников.

✓ Социальное взаимодействие:

- создание положительной атмосферы в коллективе и поддержка социальных взаимодействий между сотрудниками.

Эти методы могут быть комбинированы для достижения наилучшего эффекта и создания мотивации у сотрудников медицинской организации.



Развитие профессиональных навыков и компетенций является важным аспектом управления поведением медицинской организации. Это может быть достигнуто путем обучения и тренировки сотрудников, проведения семинаров и конференций, а также установления системы оценки производительности и обратной связи.

Обучение и тренировка сотрудников позволяют им приобретать новые знания и умения, которые помогают им стать более компетентными в своей работе. Например, врачи и медсестры могут пройти обучение новым методам диагностики и лечения, а также улучшить свои навыки в общении с пациентами.



Добавьте больше текста

Семинары и конференции предоставляют сотрудникам возможность обменяться опытом с коллегами и ознакомиться с новыми тенденциями в медицине. Это помогает им оставаться в курсе последних разработок и поддерживать свой профессиональный уровень.

Система оценки производительности и обратной связи позволяет руководству медицинской организации определять профессиональный уровень сотрудников и выявлять области, где им необходимо улучшить свои навыки. Кроме того, это помогает сотрудникам получать обратную связь от руководства и улучшать свою производительность в целом.



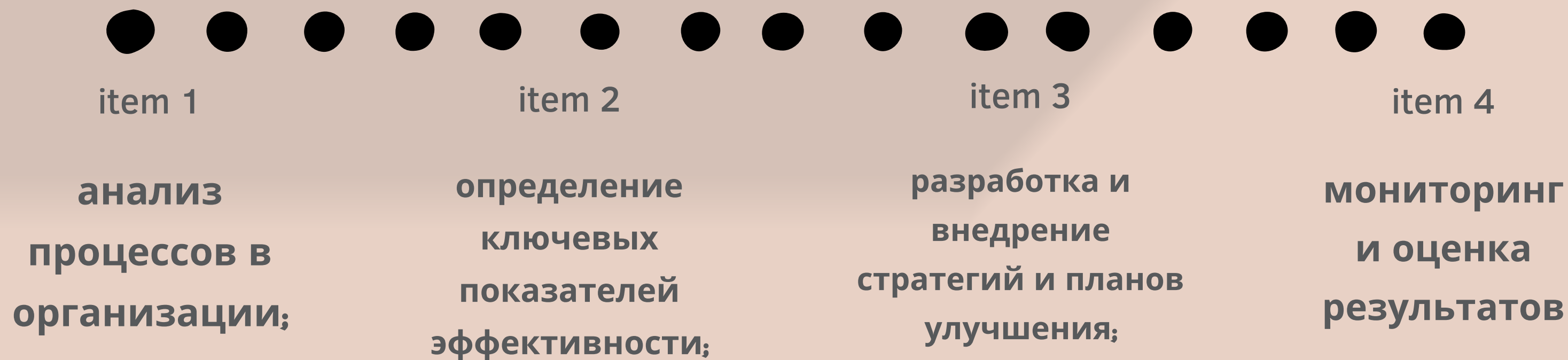


СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

Системный подход является важным методом управления поведением в медицинской организации. Системный подход предполагает рассмотрение медицинской организации как системы, состоящей из взаимосвязанных элементов, которые влияют друг на друга.

Использование системного подхода в управлении поведением медицинской организации помогает достичь более эффективной работы, более высокого качества услуг и удовлетворенности пациентов. В рамках системного подхода, медицинская организация анализирует процессы и взаимодействие между различными подразделениями, принимает во внимание интересы и потребности пациентов, а также рассматривает свою работу в контексте более широких общественных и экономических факторов.

Основными элементами системного подхода в управлении поведением медицинской организации являются:



Использование системного подхода в управлении поведением медицинской организации позволяет добиться более эффективной работы организации в целом, а также повысить качество и эффективность медицинской помощи, что в свою очередь приводит к удовлетворенности пациентов и повышению репутации организации.

part 4

Примеры управления поведением медицинской организации



Question

**Какие есть примеры успешного
управления поведением
медицинской организации?**





Пример успешного управления поведением медицинской организации

может быть связан, например, с сокращением количества ошибок в лечении или улучшением удовлетворенности пациентов.

Например, один из примеров успешного управления поведением можно привести из Mayo Clinic, одной из самых уважаемых медицинских организаций в мире. Они активно используют систему непрерывного улучшения качества для постоянного совершенствования своих процессов и методов лечения. Каждый сотрудник участвует в этой системе и имеет возможность вносить предложения по улучшению работы клиники. Благодаря этому подходу, Mayo Clinic удается поддерживать высокий уровень качества услуг и добиваться высокой степени доверия со стороны пациентов.

Примеры успешного управления поведением медицинской организации:



Примеры:

- **Внедрение электронной медицинской записи (Electronic Health Record - EHR)** для улучшения качества и доступности здравоохранения, снижения затрат на бумажную документацию и улучшения управления медицинскими данными.
- **Внедрение программы управления хроническими заболеваниями**, которая включает в себя эффективное обучение пациентов самоуправлению и сотрудничеству с медицинским персоналом, а также более активное взаимодействие между пациентами и врачами.
- **Развитие системы мониторинга и отчетности** для повышения эффективности процессов здравоохранения, улучшения качества медицинского обслуживания и увеличения прозрачности в деятельности медицинских организаций.

Примеры успешного управления поведением медицинской организации:



Примеры:

- **Внедрение современных технологий**, таких как телемедицина и удаленное консультирование, для расширения доступности медицинских услуг и улучшения доступности медицинской помощи в регионах, где она не всегда доступна.
- **Создание системы наград и поощрений** для медицинских работников, которые демонстрируют высокую эффективность и качество работы, а также обеспечение должной защиты и поддержки медицинского персонала во время пандемий и других кризисов в здравоохранении.
- **Развитие программы профилактики заболеваний**, которая включает в себя раннее выявление заболеваний, оценку риска и подбор наиболее эффективных методов профилактики.
- **Внедрение системы управления качеством** для повышения эффективности и надежности процессов медицинского обслуживания, а также повышения удовлетворенности пациентов.

Примеры успешного управления поведением медицинской организации:



Примеры:

- **Внедрение программы обучения и развития персонала** для повышения компетентности и профессиональной квалификации медицинских работников, а также улучшения коммуникационных навыков и сотрудничества с пациентами и другими членами медицинской команды.
- **Создание программы для улучшения безопасности пациентов**, которая включает в себя оптимизацию процессов медицинского обслуживания, повышение квалификации персонала, улучшение системы мониторинга и контроля за процессами обслуживания, а также постоянный анализ и оценку рисков.

Это лишь некоторые из примеров успешного управления поведением медицинских организаций, их много и каждая медицинская организация может выбрать свою стратегию в зависимости от ее потребностей и задач.

Question

Какие есть примеры неудачного управления поведением в медицинских организациях?



Некоторые примеры неудачного управления поведением в медицинских организациях:

Несоблюдение этических норм:

в некоторых медицинских организациях может наблюдаться неэтичное поведение, такое как нарушение конфиденциальности пациентов, ущемление прав пациентов или неуважение к пациентам и коллегам. Это может привести к проблемам взаимоотношений и негативному влиянию на репутацию организации.

Недостаточное обучение и развитие персонала:

отсутствие возможностей для обучения и развития персонала может привести к низкому уровню профессиональных навыков и компетенций, что может негативно сказаться на качестве обслуживания пациентов.

Некоторые примеры неудачного управления поведением в медицинских организациях:

Отсутствие четкой стратегии управления:

недостаточная ясность и понимание стратегии управления поведением может привести к непониманию и разночтениям среди персонала, что может привести к нежелательным действиям.

Неправильная мотивация:

неверная мотивация персонала может привести к конфликтам и снижению производительности. Например, если персонал мотивируется только материальными стимулами, то это может привести к игнорированию этических норм и ценностей организации.

Некоторые примеры неудачного управления поведением в медицинских организациях:

Недостаточное внимание к обратной связи от пациентов.

Если медицинская организация не уделяет должного внимания обратной связи от пациентов, это может привести к недовольству пациентов и оттоку клиентов. Например, если пациенты часто жалуются на неудобное расписание приема или плохое обслуживание, а медицинская организация не принимает меры для улучшения ситуации, это может привести к потере клиентов.

Несовместимость системы управления.

Если медицинская организация имеет несовместимую систему управления, это может привести к конфликтам между сотрудниками, неэффективному использованию ресурсов и низкому качеству медицинской помощи. Например, если врачи не могут свободно общаться с медсестрами или администрацией, это может привести к трудностям в координации лечения и снижению качества медицинской помощи.

Некоторые примеры неудачного управления поведением в медицинских организациях:

Недостаточная коммуникация:

недостаточная коммуникация между персоналом и руководством может привести к недопониманию и разногласиям, что может привести к конфликтам и нежелательным действиям.

Основными причинами неудачного управления поведением в медицинских организациях могут быть: недостаточное внимание к персоналу, недостаточная разработка стратегии управления, неверная мотивация персонала, недостаточное обучение и развитие персонала, а также недостаточная коммуникация.

Заключение:

В данной лекции мы рассмотрели методы управления поведением в медицинских организациях. Были выделены особенности поведения медицинской организации, взаимоотношения внутри организации и влияние на поведение, а также взаимодействие с пациентами и его влияние на поведение. Мы рассмотрели примеры успешного и неудачного управления поведением и определили причины неудач.

Управление поведением медицинской организации является важной задачей, которая требует системного подхода и использования различных методов, таких как мотивация, развитие профессиональных навыков и компетенций, использование системного подхода и другие. Примеры успешного управления подтверждают эффективность этих методов. Однако, примеры неудачного управления показывают, что необходимо учитывать особенности медицинской организации и внимательно анализировать причины неудач.

Рекомендации по управлению поведением медицинской организации:

- Развивать культуру организации, способствующую эффективному взаимодействию и сотрудничеству внутри организации и с пациентами.
- Применять мотивационные методы, которые будут способствовать достижению целей медицинской организации и мотивировать персонал на развитие своих профессиональных навыков и компетенций.
- Развивать профессиональные навыки и компетенции персонала для повышения качества оказываемых медицинских услуг.
- Использовать системный подход для эффективного управления поведением и достижения целей медицинской организации.

Question

- Какие стратегии управления поведением медицинской организации могут быть использованы для достижения оптимальных результатов при оказании медицинских услуг?
- Каким образом особенности поведения медицинской организации, такие как желание сохранить репутацию и предотвращение ошибок в лечении, могут влиять на процесс принятия решений?
- Какова роль коммуникации и обратной связи в управлении поведением медицинской организации, особенно в контексте профессионального развития медицинских работников?



Список литературы:

1. "Менеджмент в здравоохранении" авторов С.А. Коньковой, И.А. Харченко и М.Г. Соловьевой.
2. "Managing Health Services Organizations and Systems" by Beaufort B. Longest Jr.
3. "Управление здравоохранением: методы, технологии, инструменты" автора В.М. Холодкова.
4. "Healthcare Management: Theory and Practice" by Kieran Walshe and Judith Smith
5. "Organizational Behavior in Health Care" by Nancy Borkowski
6. "Менеджмент в медицине: принципы, практика, инновации" авторов С.А. Первовой и Л.А. Будко.
7. "Управление медицинской организацией" авторов Ю.Ю. Гончаровой и В.Ю. Гончарова.

Interview Presentation

**Thank you
for listening!**